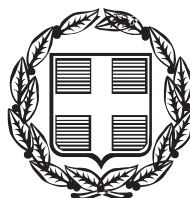


ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 9**

9 Ιανουαρίου 2013

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. ΔΥ5γ/Γ.Π.80621 (1)

Σύσταση πάγιας προκαταβολής στο Γενικό Νοσοκομείο Κοζάνης «Μαμάτσειο».

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΥΓΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α. Του άρθρου 25 του Ν.Δ. 496/74 «Περί Λογιστικού Ν.Π.Δ.Δ» όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει μέχρι σήμερα. (ΦΕΚ 204 Α΄).

β. Του Ν.Δ. 2592/53 «Περί οργάνωσης της Ιατρικής Αντίληψης» όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει μέχρι σήμερα. (ΦΕΚ 254 Α΄).

γ. Του Ν. 3329/2005 «Εθνικό σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 81 Α΄).

2. Τα άρθρα 48 και 90 του Π.Δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα» (ΦΕΚ 98/Α΄).

3. Την υπ' αριθμ. Υ48/9-7-2012 απόφαση του Πρωθυπουργού «Καθορισμός Αρμοδιοτήτων του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών Χρήστου Σταϊκούρα» (ΦΕΚ 2105/Β΄/9-7-2012).

4. Την υπ' αριθμ. 1259/10-4-12 απόφαση σχετικά με τον Οργανισμό του Γενικού Νοσοκομείου Κοζάνης «Μαμάτσειο» (ΦΕΚ Β΄/1259/11-4-2012).

5. Την υπ' αριθμ. 1/20-2-2012 (θέμα 46ο) απόφαση του Δ.Σ. των διασυνδεόμενων Γενικών Νοσοκομείων Κοζάνης - Πτολεμαΐδας.

6. Την υπ' αριθμ 524/4-9-2012 απόφαση του Υποδιοικητή της 3ης Υγειονομικής Περιφέρειας Μακεδονίας.

7. Τις συνθήκες λειτουργίας του Γενικού Νοσοκομείου Κοζάνης «Μαμάτσειο».

8. Το γεγονός ότι δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού και του Προϋπολογισμού του Νοσοκομείου με την απόφαση αυτή, αποφασίζουμε:

1. Συνιστούμε πάγια προκαταβολή στο Γενικό Νοσοκομείο Κοζάνης «Μαμάτσειο».

2. Καθορίζουμε το ύψος της πάγιας προκαταβολής του Γενικού Νοσοκομείου Κοζάνης «Μαμάτσειο» στα 3.000,00 ΕΥΡΩ και ορίζουμε τις πιστώσεις των ΚΑΕ εξόδων 0413, 0419, 0437, 0551, 0711, 0721, 0829, 0831, 0863, 0881, 0887, 0892, 0896, 0899, 1259, 1261, 1281, 1292, 1293, 1311, 1312, 1313, 1329, 1352, 1359, 1381, 1413, 1429, 1431, 1439, 1511, 1611, 1841 και 1899 του προϋπολογισμού του, σε βάρος των οποίων θα ενεργούνται πληρωμές δαπανών από την πάγια προκαταβολή.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 31 Δεκεμβρίου 2012

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΑΝΑΠΛ. ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	ΥΓΕΙΑΣ
ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΤΑΪΚΟΥΡΑΣ	**ΑΝΔΡΕΑΣ ΛΥΚΟΥΡΕΝΤΖΟΣ**

Αριθμ. 61303 Φ. 501.34 (2)

Επίδομα αυξημένης Επιχειρησιακής Ετοιμότητας στο ένστολο προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας και του Πυροσβεστικού Σώματος.

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις της παρ. Α.8β΄ άρθρου 51 του Ν. 3205/2003 «Μισθολογικές ρυθμίσεις λειτουργών και υπαλλήλων του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α., μονίμων στελεχών των Ενόπλων Δυνάμενων και αντιστοίχων της Ελληνικής Αστυνομίας, του Πυροσβεστικού και Λιμενικού Σώματος και άλλες συναφείς διατάξεις» (Α΄ 297).

2. Τις διατάξεις του άρθρου 40 του Ν. 849/1978 (Α΄ 232).

3. Τις διατάξεις του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα, που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ/τος 63/2005 (Α΄ 98).

4. Τις διατάξεις του Π.Δ. 85/2012 «Ίδρυση και μετονομασία Υπουργείων, μεταφορά και κατάργηση υπηρεσιών» (Α΄ 141).

5. Τις διατάξεις του Π.Δ. 86/2012 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α΄ 141).

6. Τις διατάξεις του Π.Δ. 90/2012 «Διορισμός Υπουργού και Υφυπουργών» (Α΄ 144).

7. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. Υ48/9-7-2012 απόφασης του Πρωθυπουργού «Καθορισμός αρμοδιοτήτων του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών Χρήστου Σταϊκούρα» (Β΄ 2105).

8. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης προκαλούνται επιπλέον δαπάνες σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού, αποκλειστικά για το τρέχον έτος, κατά το ποσό των 750.000,00 € που αφορούν το «Πυροσβεστικό Σώμα» και θα καλυφθούν από τις ήδη εγγεγραμμένες πιστώσεις του Προϋπολογισμού του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη/Πυροσβεστικό Σώμα (Ε.Φ. 43-120) υπό Κ.Α.Ε. 0432, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Αυξάνουμε το ανώτατο ετήσιο όριο ωρών νυχτερινής απασχόλησης, όπως αυτό ορίστηκε με την παράγραφο 5 του άρθρου 2 της υπ' αριθμ. 8002/32/122-α από 6-9-2007 κοινής απόφασης (ΦΕΚ τ.Β΄ 1803) των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Δημόσιας Τάξης, αποκλειστικά και μόνο για το έτος 2012, κατά 255.973 ώρες επιπλέον, για το πυροσβεστικό προσωπικό του Πυροσβεστικού Σώματος.

Κατά τα λοιπά ισχύει η υπ' αριθμ. 8002/32/122-α από 6-9-2007 κοινής υπουργικής απόφασης (ΦΕΚ τ.Β΄ 1803) των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Δημόσιας Τάξης.

Άρθρο 2

Η παρούσα απόφαση ισχύει από την 1-1-2012 και λήγει την 31-12-2012.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 27 Δεκεμβρίου 2012

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΤΑΪΚΟΥΡΑΣ	**ΝΙΚΟΛΑΟΣ-ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΔΕΝΔΙΑΣ**

Αριθμ. Απόφ. 54 (3)

Καθιέρωση υπερωριακής εργασίας μονίμων υπαλλήλων και υπαλλήλων με σύμβαση αορίστου χρόνου του ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ για το έτος 2013.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ

Έχοντας υπ' όψη:

1. Τις διατάξεις του υπ' αριθμ. 2/6283/0022/11.3.2004 εγγράφου του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, Διεύθυνση Μισθολογίου, που αφορά τις διατυπώσεις δημοσιότητας κανονιστικών αποφάσεων ΟΤΑ Α΄ Βαθμού.

2. Τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 58 του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α΄/7.6.2010).

3. Τις διατάξεις των παρ. 2, 3 του άρθρου 48 και του άρθρου 176 του Ν. 3584/07 (ΦΕΚ 143 Α΄/28.6.2010).

4. Τις διατάξεις του άρθρου 20 του Ν. 4024/2011 (ΦΕΚ 226 Α΄/27.11.2011).

5. Τις διατάξεις της παρ. 10 του άρθρου 12 του Ν. 2503/97 (ΦΕΚ 107 Α΄/30.5.1997).

6. Την υπ' αριθμ. οικ. 2/78400/0022/14-11-2011 εγκύκλιο του Υπουργείου Οικονομικών.

7. Τις διατάξεις του άρθρου 45 του Ν. 4071/2012 (ΦΕΚ 85 Α΄/11.4.2012).

8. Την υπ' αριθμ. 13952/151986 απόφαση της Γενικής Γραμματέως Αποκεντρωμένης Διοίκησης Θεσσαλίας - Στερεάς Ελλάδας «Καθορισμός ωραρίου λειτουργίας υπηρεσιών του Δημοτικού Οργανισμού Πολιτισμού και Αθλητισμού Καρδίτσας (Δ.Ο.Π.Α.Κ.)» (ΦΕΚ 2365 Β΄/24.8.2012).

9. Τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δ.Ο.Π.Α.Κ. το οποίο παρουσιάζει τα Σαββατοκύριακα που είναι μέρες αργίας και τις εξαιρέσιμες ημέρες, μεγάλη δραστηριότητα σε αγώνες ποδοσφαίρου - μπάσκετ - κολύμβησης - στίβου -ποδηλατικούς - προγράμματα μαζικού αθλητισμού - πρωταθλήματα εργαζομένων - συναυλίες - θεατρικές παραστάσεις - εκθέσεις ζωγραφικής -πολιτιστικές εκδηλώσεις κ.λπ.

10. Το Δημοτικό Συμβούλιο Καρδίτσας με την υπ' αριθμ. 99/10-03-2011 απόφασή του με θέμα ορισμός μελών για τη συγκρότηση του Δ.Σ. του Δ.Ο.Π.Α.Κ. όρισε τον Ιωάννη Ζορμπά - Δημοτικό Σύμβουλο, ως Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του Δ.Ο.Π.Α.Κ.

11. Το γεγονός ότι θα προκληθεί δαπάνη η οποία έχει εγγραφεί και θα βαρύνει τον Κ.Α. 15-6012 «Αποζημίωση υπερωριακής εργασίας και για εξαιρέσιμες ημέρες και νυχτερινές ώρες και λοιπές πρόσθετες αμοιβές, μόνιμων υπαλλήλων» και ΚΑ 15-6022 «Αποζημίωση υπερωριακής εργασίας και για εξαιρέσιμες ημέρες και νυχτερινές ώρες και λοιπές πρόσθετες αμοιβές υπαλλήλων αορίστου χρόνου» του προϋπολογισμού του Δ.Ο.Π.Α.Κ. οικονομικού έτους 2013, και αναλυτικά έχουν προβλεφθεί 29.574,25 € για τον ΚΑ 15-6012 και 10.511,41 € για τον ΚΑ 15-6022, αποφασίζει:

Εγκρίνει την καθιέρωση με αμοιβή υπερωριακής εργασίας για τους μόνιμους και με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπαλλήλους του Δ.Ο.Π.Α.Κ., τις καθημερινές και κατά τις εξαιρέσιμες ημέρες και τις αργίες, για το έτος 2013 ως εξής:

1. Την υπερωριακή απασχόληση προς συμπλήρωση υποχρεωτικού ωραρίου στους οκτώ (8) υπαλλήλους του Δ.Ο.Π.Α.Κ. που θα εργασθούν σε βάρδιες σε 16ωρη βάση όλες τις ημέρες της εβδομάδας και κατά τις εξαιρέσιμες ημέρες και τις αργίες κατά τη διεξαγωγή αθλητικών αγώνων και εκδηλώσεων και συγκεκριμένα:

Δύο (2) ΔΕ2 ΣΥΝΤΗΡΗΤΕΣ ΠΙΣΙΝΑΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΔΕ2 ΥΔΡΑΥΛΙΚΟΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΔΕ ΤΕΧΝΙΚΟΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΥΕ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΚΛΗΤΗΡΑΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΠΕ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΔΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα.

2. Την υπερωριακή απασχόληση κατά τις εξαιρέσιμες ημέρες και τις αργίες στους πέντε (5) διοικητικούς - υπαλλήλους του Δ.Ο.Π.Α.Κ. που θα εργασθούν κατά τη διεξαγωγή αθλητικών αγώνων και εκδηλώσεων και συγκεκριμένα:

Ένας (1) ΔΕ3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΠΕ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΥΕ ΓΕΝΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,

ένας (1) ΔΕ1 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα,
ένας (1) ΔΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ εργασία 2 Κυριακές το μήνα.

3. Οι ώρες της υπερωριακής απασχόλησης καθορίζονται σε δεκαέξι (16) ώρες κατ' ανώτατο όριο το μήνα.

4. Από την παρούσα θα προκληθεί δαπάνη ύψους 29.574,25 € για τον ΚΑ 15-6012 και 10.511,41 € για τον ΚΑ 15-6022 η οποία έχει εγγραφεί και θα βαρύνει τον προϋπολογισμό του Δ.Ο.Π.Α.Κ. οικονομικού έτους 2013.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Καρδίτσα, 19 Δεκεμβρίου 2012

Ο Πρόεδρος
ΙΩΑΝΝΗΣ ΖΟΡΜΠΑΣ

Αριθμ. Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 3/08.1.2013 (4)
Εξέταση αιτιάσεων από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αφού έλαβε υπόψη:

α) τα άρθρα 28 και 55Α του καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύει,

β) το άρθρο 1 του Ν. 1266/1982 «Όργανα ασκήσεως της νομισματικής, πιστωτικής και συναλλαγματικής πολιτικής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 81 Α΄), σε συνδυασμό με τον Ν. 3867/2010 (ΦΕΚ Α΄ 128) «Εποπτεία Ιδιωτικής Ασφάλισης, σύσταση εγγυητικού κεφαλαίου ιδιωτικής ασφάλισης ζωής, οργανισμοί αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 1 αυτού,

γ) το Ν. 3229/2004 (ΦΕΚ Α΄ 38) «Εποπτεία και έλεγχος ιδιωτικής ασφάλισης, εποπτεία και έλεγχος τυχερών παιχνιδιών, εφαρμογή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 3 παρ. 1 περ. (γ) αυτού,

δ) το ν.δ/γμα 400/70 (ΦΕΚ Α΄ 10) «Περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως», όπως ισχύει, και ιδίως της παραγράφου 3 του άρ. 6 αυτού,

ε) τον Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου υπ' αριθμ. 1094/2010 για τη Σύσταση Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΕ L 331 της 15.12.2010) και ιδίως το άρ. 16 αυτού,

στ) τις με αριθμ. EIOPA-BoS-12/069 EL «Κατευθυντήριες Γραμμές για την Εξέταση Αιτιάσεων από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων, δημοσιευθείσες στις 16-11-2012, και

ζ) το από 28-12-2012 εισηγητικό σημείωμα της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

η) ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζει τα κάτωθι:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Άρθρο 1
Πεδίο Εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:

(α) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις καθώς και στους αλληλασφαλιστικούς συνεταιρισμούς όπως ορίζονται στο ν.δ. 400/70 με έδρα την Ελλάδα, πλην όσων αλληλασφαλιστικών συνεταιρισμών εμπίπτουν στις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 35 αυτού, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό. Η Τράπεζα της Ελλάδος δύναται να χορηγεί εξαίρεση από την εφαρμογή μέρους ή όλων των διατάξεων της παρούσας στις επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς του προηγουμένου εδαφίου για τις εργασίες τους στο εξωτερικό, κατόπιν αιτήματός τους, και εφόσον πεισθεί ότι υπόκεινται για τις εργασίες αυτές σε πλαίσιο ισοδύναμο με τις διατάξεις της παρούσας,

(β) σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα σε Κράτος - Μέλος της Κοινότητας, αποκλειστικά για τις εργασίες τους στην Ελλάδα, και

(γ) στα εν Ελλάδι υποκαταστήματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων με έδρα εκτός Κοινότητας.

2. Η παρούσα δεν εφαρμόζεται όταν μία επιχείρηση ή συνεταιρισμός της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου λαμβάνει αιτίαση σχετικά με:

(i) δραστηριότητες άλλες από εκείνες που ρυθμίζονται κανονιστικά από τις «αρμόδιες αρχές» σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EIOPA υπ' αριθμ. 1094/2010, ή

(ii) τις δραστηριότητες άλλου χρηματοοικονομικού ιδρύματος έναντι του οποίου η συγκεκριμένη ασφαλιστική επιχείρηση δεν έχει νομική ή κανονιστική ευθύνη, και εφόσον οι εν λόγω δραστηριότητες αποτελούν την ουσία της αιτίασης,

Εντούτοις, η συγκεκριμένη ασφαλιστική επιχείρηση οφείλει να ανταποκρίνεται, όπου είναι δυνατό, αποσαφηνίζοντας τη θέση της επί της αιτίασης ή/και, όπου χρειάζεται, παρέχοντας λεπτομερή στοιχεία για την ασφαλιστική επιχείρηση ή άλλο χρηματοοικονομικό ίδρυμα που είναι αρμόδιο για την εξέταση της αιτίασης.

Άρθρο 2
Ορισμοί

1. Ως «εταιρεία» νοείται κάθε ασφαλιστική επιχείρηση και αλληλασφαλιστικός συνεταιρισμός που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας.

2. Ως «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε εταιρεία από πρόσωπο το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή με τις υπηρεσίες ασφάλισης που του παρέχονται. Η έννοια των αιτιάσεων δεν περιλαμβάνει τις αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε τα απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

3. Ως «αιτιώμενος» νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστική επιχείρηση και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/και ο ζημιωθείς τρίτος.

Άρθρο 3
Οργανωτικές υποχρεώσεις των εταιρειών

1. Οι εταιρείες εντάσσουν στον εγκεκριμένο από το διοικητικό τους συμβούλιο εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας και εφαρμόζουν «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων», η οποία διατυπώνεται εγγράφως στο πλαίσιο της ευρύτερης εμπορικής πολιτικής της εταιρείας και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση της εταιρείας με την πολιτική του προηγούμενου εδαφίου.

2. Οι εταιρείες διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία επιτρέπει τη δίκαιη διερεύνησή τους. Ο επικεφαλής της εν λόγω λειτουργίας διαθέτει όλα τα μέσα και όλες τις εξουσίες να επικοινωνεί με τα κατάλληλα κάθε φορά πρόσωπα ή οργανωτικές μονάδες της εταιρείας για την άντληση κάθε πληροφορίας αναγκαίας για την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση της αιτίασης. Τα στοιχεία επικοινωνίας του επικεφαλής της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων γνωστοποιούνται στην Τράπεζα της Ελλάδος, εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την έναρξη ισχύος της παρούσας και εντός πέντε (5) ημερών από κάθε αντικατάσταση ή αναπλήρωσή του.

3. Οι εταιρείες διασφαλίζουν ότι οι αιτιάσεις αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας, ενώ τυχόν αναφυόμενες συγκρούσεις συμφερόντων εντοπίζονται και καταπολεμώνται αποτελεσματικά.

4. Οι εταιρείες τηρούν αρχείο όπου αυθημερόν καταχωρίζουν τις υποβαλλόμενες αιτιάσεις και τηρούν πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στο χειρισμό κάθε αιτίασης ξεχωριστά στον αντίστοιχο φάκελο. Ελάχιστο περιεχόμενο εκάστου φακέλου είναι τα ακόλουθα:

i. η ημερομηνία υποβολής τους από τους πελάτες και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος,

ii. τα προσωπικά στοιχεία του αιτιώμενου,

iii. κωδικοποιημένη περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης, όπως για παράδειγμα αν αφορά άρνηση καταβολής αποζημίωσης, ζήτημα καταγγελίας σύμβασης ασφάλισης κ.ο.κ.

iv. ο κλάδος ασφάλισης τον οποίο αφορά η αιτίαση, και

v. η έκβαση της αιτίασης, όπως για παράδειγμα αν διευθετήθηκε ή οδηγήθηκε στη Δικαιοσύνη.

5. Οι εταιρείες κατ' ελάχιστον προβαίνουν στα ακόλουθα:

α. παραδίδουν στον αιτιώμενο:

α.1. απόδειξη για την υποβολή της αιτίασης στην εταιρεία,

α.2. περιγραφή, με γλώσσα απλή και κατανοητή, της ακολουθητέας διαδικασίας, των στοιχείων επικοινωνίας του αρμόδιου για το χειρισμό της αιτίασης προσώπου, του είδους των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο αιτιώμενος, καθώς και των στοιχείων β, γ και δ της παρούσας παραγράφου. Τα στοιχεία που προηγούμενου εδαφίου περιλαμβάνονται στην παραπάνω υπό α.1. απόδειξη, και

α.3. αντίγραφα του σχηματιζόμενου φακέλου, αλλιώς πρέπει εγγράφως και αιτιολογημένα να εξηγούνται στον αιτιώμενο οι λόγοι άρνησης,

β. τηρούν συγκεκριμένη προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης και να αποσταλεί απάντηση στον αιτιώμενο, έτσι ώστε να μην βλάπτονται από την τυχόν καθυστέρηση τα έννομα συμφέροντα του αιτιώμενου, που πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται ειδικά και εγγράφως προς τον αιτιώμενο, ενώ παράλληλα η εταιρεία του γνωστοποιεί τον πιθανολογούμενο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης,

γ. ενημερώνει τον αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του εν λόγω μηχανισμού δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του,

δ. ενημερώνει τον αιτιώμενο ενδεικτικά για τις Αρχές, στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός του, όπως τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, το Συνήγορο Καταναλωτή και την Τράπεζα της Ελλάδος, κάνοντας μνεία για την ύπαρξη τυχόν νόμιμων προθεσμιών,

ε. ενημερώνει τον αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίασης,

στ. αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο εντός της προθεσμίας της περίπτωσης β της παρούσας παραγράφου. Στην απάντηση υπενθυμίζονται εκ νέου στον αιτιώμενο ενδεικτικά οι Αρχές της περίπτωσης δ της παρούσας παραγράφου, και

ζ. γνωστοποιεί με τρόπο προσιτό προς το καταναλωτικό κοινό την ακολουθητέα διαδικασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή της αιτίασης προσώπου, καθώς και των στοιχείων β, γ και δ της παρούσας παραγράφου, ενδεικτικά μέσω ειδικών φυλλαδίων ή εγγράφων προσυμβατικής ενημέρωσης ή αναγράφονται σε εμφανές σημείο του δικτυακού τόπου της εταιρείας.

6. Το αργότερο κάθε έξι μήνες και εκτάκτως, όποτε ο ίδιος το κρίνει αναγκαίο, ο επικεφαλής της εξέτασης αιτιάσεων συντάσσει αναφορά προς το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας, όπου καταγράφει όλες τις αδυναμίες και ελλείψεις των εσωτερικών διαδικασιών που αποτελούν ενδεχόμενους νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους για την εταιρεία και αναδείχθηκαν από το χειρισμό των αιτιάσεων και τη σε συνεχή βάση ανάλυση των σχετικών δεδομένων τους. Ελάχιστο περιεχόμενο της σχετικής αναφοράς αποτελούν:

α. οι συνήθεις αιτίες που προκαλούν την υποβολή αιτιάσεων,

β. η σύνδεση των αιτιών αυτών για κάθε τύπο αιτιάσεων με τις ακολουθούμενες από την εταιρεία διαδικασίες ή με τα προϊόντα της, ακόμα και αν δεν κατονομάζονται ευθέως στη αιτίαση, και

γ. τα τυχόν προτεινόμενα μέτρα για την εξάλειψη των αιτιών αυτών.

7. Οι εταιρείες παρέχουν έγγραφη ενημέρωση στην Τράπεζα της Ελλάδος όποτε ζητηθεί αλλά οπωσδήποτε μέχρι την 31η Ιανουαρίου εκάστου ημερολογιακού έτους για τις αιτιάσεις των πελατών του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, και συγκεκριμένα:

α. τον αριθμό των αιτιάσεων που υποβλήθηκαν,

β. στατιστικά στοιχεία επί των περιπτώσεων της παρ. 4 περ. iii, iv και v του παρόντος άρθρου, και

γ. το μέσο όρο του χρόνου που απαιτήθηκε για τη διεκπεραίωσή τους.

Άρθρο 4

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 8 Ιανουαρίου 2013

Ο Διοικητής
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΡΟΒΟΠΟΥΛΟΣ



ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004